

## COMUNICATO SINDACALE

*...fai quello che dico...ma non guardare quello che faccio!...*

Sono tornate alla ribalta ancora oggi, le famigerate contestazioni disciplinari riguardanti i “*tempi di attesa M.C.R.*”, provvedimento già dichiarato più volte illegittimo e quindi annullato, grazie al nostro intervento avvenuto nel luglio del 2012 presso la Direzione Provinciale del Lavoro, in favore di alcuni nostri iscritti, che ha censurato e cassato il comportamento aziendale.

La coperta, come al solito, è sempre corta. Dopo l’isteria collettiva delle mille e una postazioni M.C.R. aperte, per rispondere più in fretta alle richieste d’intervento del cliente, operazione che non ha dato gli esiti sperati in quanto, nonostante l’impegno, si è passati da una media di 30 secondi di attesa per l’intervento a una media di 25 secondi, per continuare a sostenere, la bontà dell’impianto gestionale senza incorrere nelle ulteriori ire dell’Amministratore Delegato, al quale probabilmente qualcuno ha raccontato che stiamo lavorando con efficacia, efficienza e con il massimo impegno per fornire un servizio assolutamente adeguato, si è pensato di ricorrere, ancora una volta, anziché valutare i limiti operativi del sistema di controllo remoto, di incidere sul malcapitato operatore, costringendolo a spingere più velocemente il tasto di risposta, additandolo come il responsabile di tutti i malfunzionamenti e di tutti i ritardi. Guai se questo non avviene! Ecco pronta la contestazione disciplinare per aver fatto attendere troppo, il nostro benamato cliente fermo al casello.

Premettendo, che ci piacerebbe sapere quali sono le regole, ancora oggi sconosciute a chiunque, per non incappare nel provvedimento sanzionatorio, **vorremmo porre all’attenzione di chi legge, alcune riflessioni su quanto sia coerente, da parte aziendale, contestare a un dipendente, di aver provocato “un’eccessiva attesa”**, anche se di pochissimi minuti, **all’utente in transito nella stazione, quando:**

- **per pagare** il pedaggio nelle porte manuali, le disposizioni aziendali “impongono” ai clienti (*al centro! n.d.r.*) attese di venti minuti, com’è successo ancora una volta domenica pomeriggio scorsa, alle stazioni di Milano Sud e Milano Est (foto delle code al casello disponibili su richiesta) dove gli automobilisti sono rimasti in coda fino a notte inoltrata con quasi tutte le porte manuali chiuse al traffico, senza che nessuno, considerata la situazione, abbia preso provvedimenti gestionali a riguardo, probabilmente per non perdere i benefit economici personali legati al raggiungimento degli obiettivi collegati alla famigerata *produttività*.

- **per vedersi** restituito la propria tessera Bancomat, trattenuta nella cassa automatica a seguito di un guasto nel funzionamento della stessa, un cliente (*al centro! n.d.r.*) è dovuto tornare appositamente il giorno successivo in quanto *il casellante* era da solo in stazione, non poteva intervenire perché impegnato a gestire il traffico in uscita accodato per il pagamento del pedaggio nell’unica pista aperta e il tecnico addetto alla riparazione, presente a presidio dell’intera tratta da solo, sarebbe potuto arrivare con un minimo di un’ora di ritardo, perché doveva mettersi in auto e percorrere, come spesso succede, 80 chilometri dopo aver terminato gli altri interventi cui stava attendendo.

- **all’operatore** M.C.R., costretto a intervenire tra mille difficoltà a causa di interfono poco efficienti e disturbati dal rumore di fondo dei veicoli, telecamere che in molti casi non permettono di identificare

automezzi e targhe, vengono assegnate dal sistema, da evadere, anche tre richieste d'intervento contemporaneamente (fatto documentabile su richiesta) obbligando il secondo e il terzo cliente (*entrambi al centro! n.d.r.*) ad attendere di essere assistiti.

- **in caso** di necessità d'intervento diretto da parte del personale di stazione per i più svariati motivi (tessera inceppata o da ritirare, scontrino di pedaggio non emesso, biglietto illeggibile, banconota incastrata, resto errato, biglietto non emesso in entrata, guasti vari) dopo che l'operatore M.C.R. ha telefonato alla stazione interessata alla disperata ricerca di qualcuno in grado di intervenire, operazione per la quale servono sempre almeno un paio di minuti, il cliente (*al centro! n.d.r.*) deve attendere l'arrivo del *casellante* il quale, dopo aver ricevuto la telefonata dall'operatore M.C.R. prima deve interrompere l'attività di esazione cui stava attendendo e poi recarsi fisicamente ove richiesto, percorrendo, nel caso delle grandi stazioni, diverse centinaia di metri districandosi tra piazzali da attraversare, cunicoli, scale e porte, da aprire e chiudere, di ogni genere.

- **nelle ore** mattutine e serali, ma più spesso nei fine settimana, lo scarso presidio delle tratte da parte del personale tecnico addetto alla riparazione degli impianti consistente in una sola unità presente, costringe la pista a rimanere chiuse per un maggior periodo di tempo, provocando attese e disservizi diffusi, aggravati dall'insensato aumento dei costi dovuti ai lunghissimi spostamenti cui viene sottoposto l'addetto.

- **sono** emanate disposizioni di servizio, come ad esempio la N° 07/2015, dove l'operatore M.C.R. per poter trattare il transito di un utente recidivo nei non pagamenti fermo in pista automatica, deve aspettare impassibile fino a 5 minuti, la risposta della polizia alla sua richiesta d'intervento. Se non ottiene risposta, positiva o negativa che sia, solo allora può terminare l'operazione, naturalmente senza dare comunicazione alcuna al cliente. Peggio ancora se la polizia decide di intervenire veramente. Allora l'utente deve aspettare *sine die*, senza scendere dal veicolo, l'arrivo della pattuglia di turno con buona pace dei clienti (*al centro! n.d.r.*) che si sono accodati dietro di lui e che non possono fare retromarcia, per non incappare nelle sanzioni previste dalle severissime norme del Codice della Strada, richiamate, con tanto di avvisi in bella evidenza, in ogni stazione della rete.

- **al cliente** (*al centro! n.d.r.*) che entra in un Punto Blu, viene consegnato un bigliettino con indicato il suo numero progressivo per l'attesa in coda, dove, con pazienza, sarà costretto ad aspettare che un operatore si liberi per poter finalmente pagare il Rapporto di Mancato Pagamento Pedaggio, emesso in una pista automatica, perché la sua carta di credito non è stata accettata dalle apparecchiature, ormai vecchie e usurate, alla quali, per questioni di contingentamento dei costi e la conseguente difficoltà di approvvigionamento dei ricambi, non vengono sostituite le testine di lettura.

- **sono** più di tre anni che si sta procedendo con la formazione del personale di esazione per quanto riguarda l'abilitazione a operare sul sistema M.C.R., operazione che alla data odierna non è ancora conclusa nonostante le enormi eccedenze di servizio dichiarate che avrebbero potuto facilitare la frequenza ai percorsi di aggiornamento, dove la maggior parte dei colleghi è stata istruita, non da persone esperte della Direzione di Tronco, ma col metodo del passaparola dal collega del turno precedente, con tutte le conseguenze operative del caso.

Ai lettori l'ardua sentenza!

Milano il 04.03.2015

R.S.A UILTRASPORTI LOMBARDIA  
Autostrade per l'Italia II° Tronco Milano

Onofrio Facchi

